



A 7

# Academic Journal UiTM Pulau Pinang

ISSN 1675-7939

Mohamad Abdullah Hemdi

Ng Set Foong  
Low Heng Chin  
Quah Soon Hoe

Shaira Ismail

Mah Boon Yih

Che Khairil Izam Che Ibrahim  
Abdul Rahman Ayub  
Nadira Ahzahar  
Siti Hafizan Hassan

Zulkifli Dahalan  
Wahairi Mahmud

Rahimin Affandi Abd Rahim  
Nor Adina Abdul Kadir  
Ahmad Faisal Abdul Hamid  
Zulkifli Dahalan

Hoe Foo Terng  
Cheun Heng Huat  
Ho Wee Chee

# CH2 - H2O

**EDITORIAL BOARD**  
**ESTEEM VOLUME 5, NUMBER 2, 2009**  
**Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang**  
**SCIENCE & TECHNOLOGY AND SOCIAL SCIENCES**

**ADVISORS**

Tan Sri Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah  
Assoc. Prof. Mohd Zaki Abdullah

**PANEL REVIEWERS**

Assoc. Prof. Dr. Foo Fong Lian (*Universiti Teknologi MARA*)  
Assoc. Prof. Dr. Mohd Salehuddin Mohd Zahari (*Universiti Teknologi MARA*)  
Assoc. Prof. Dr. Normala Daud (*Universiti Teknologi MARA*)  
Assoc. Prof. Dr. Roshidi Hassan (*Universiti Teknologi MARA*)  
Assoc. Prof. Cheun Heng Huat (*Universiti Teknologi MARA*)  
Dr. Norhayuza Mohamad (*Universiti Teknologi MARA*)  
Dr. Sarminah Samad (*Universiti Teknologi MARA*)  
Laila Mohammad Kamaruddin (*Universiti Teknologi MARA*)  
Sofwan Hasbullah (*Universiti Teknologi MARA*)  
Assoc. Prof. Ir. Dr. Md. Azlin Md. Said (*Universiti Sains Malaysia*)  
Assoc. Prof. Dr. Khadijah Zon (*Universiti Sains Malaysia*)  
Assoc. Prof. T. Ramayah (*Universiti Sains Malaysia*)  
Dr. Aziah Ismail (*Universiti Sains Malaysia*)  
Dr. Farid Ezanee Mohamed Ghazali (*Universiti Sains Malaysia*)  
Dr. Muhammad Azizan Sabjan (*Universiti Sains Malaysia*)  
Dr. Noor Hazlina Ahmad (*Universiti Sains Malaysia*)  
Dr. Ong Hong Choon (*Universiti Sains Malaysia*)  
Assoc. Prof. Dr. Wan Zailan Kamaruddin Wan Ali (*Universiti Malaya*)  
Dr. Ahmad Zuhdi Ismail (*Universiti Malaya*)  
Dr. Mohd Roslan Mohd Nor (*Universiti Malaya*)  
Dr. Nor 'Azzah Kamri (*Universiti Malaya*)  
Dr. Siti Arni Basir (*Universiti Malaya*)  
Assoc. Prof. Dr. Latifah Amin (*Universiti Kebangsaan Malaysia*)  
Dr. Hj. Adnan Yusopp (*Universiti Putra Malaysia*)

**CHIEF EDITOR**

Mohd Aminudin Murad

**MANAGING EDITOR**

Hoe Foo Terng

**PANEL EDITORS**

Baderisang Mohamed  
Lim Teck Heng  
Liaw Shun Chone

Ahmad Khair Mohd Nor  
Zuraidah Jantan

Copyright © 2009 by the Universiti Teknologi MARA, Pulau Pinang

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior permission, in writing, from the publisher.

*Esteem Academic Journal is jointly published by the Universiti Teknologi MARA, Pulau Pinang and University Publication Centre (UPENA), Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.*

*The views, opinions and technical recommendations expressed by the contributors and authors are entirely their own and do not necessarily reflect the views of the editors, the Faculty or the University.*

# ESTEEM

## Academic Journal UiTM Pulau Pinang

Volume 5, Number 2

December 2009

ISSN 1675-7939

### *Foreword*

iii

1. Service Employees' Acceptance of Hotel Front Office Systems: A Test of Technology Acceptance Model  
Mohamad Abdullah Hemdi 1
2. A New Estimator and its Performance  
Ng Set Foong  
Low Heng Chin  
Quah Soon Hoe 21
3. The Sustainable Competitive Advantage: Elements of Business Strategy for Surviving in the Franchising Industry  
Shaira Ismail 39
4. The Manifestation of Native Language Transfer in ESL Learning  
Mah Boon Yih 61
5. Exploring International Construction Projects: Views from Malaysian Construction Firms  
Che Khairil Izam Che Ibrahim  
Abdul Rahman Ayub  
Nadira Ahzahar  
Siti Hafizan Hassan 71
6. Pengurusan Perubahan Menurut Perspektif Islam  
Zulkifli Dahalan  
Wahairi Mahmud 93
7. Pembangunan Sains dan Teknologi di IPTA: Satu Analisis Sejarah  
Rahimin Affandi Abd Rahim  
Nor Adina Abdul Kadir  
Ahmad Faisal Abdul Hamid  
Zulkifli Dahalan 115

8. Masalah Pembelajaran Urutan Kata dalam Ayat Bahasa Mandarin dalam Kalangan Pelajar Bukan Penutur Asli Hoe Foo Terng Cheun Heng Huat Ho Wee Chee	149
9. The Influences of Gender, Courses and Speaking English at Home on Factors Contributing to Poor Spoken English Cheang Eng Kwong	165
10. Persepsi Pelajar Terhadap Kredibiliti Pensyarah Pendidikan Islam: Satu Kajian Che Haslina Abdullah Zulkefli Mohamad Siti Khalijah Majid Saharani Abdul Rashid	183
11. Konsep Asas Ilmu Perubatan Islam Menurut Ibn Sina Roshaimizam Suhaimi Jasni Sulong	201
12. Pendidikan Islam dalam Pembelajaran Prasekolah: Kajian Terhadap Kurikulum Pengajaran Beberapa Prasekolah Terpilih Zulkifli Dahalan	215
13. Peranan Pensyarah dalam Penambahbaikan Kualiti Pengajaran di UiTM Peridah Bahari Fatimah Bahari	231
14. Pertembungan Tamadun Islam dan Tamadun Barat: Di Mana Letaknya Konflik? Mohd. Hapiz Mahaiyadin Khaliff Mu'ammam A. Harris	241
15. Kedudukan Para Nabi, Malaikat dan Jin Menurut Perspektif Islam Halipah Hamzah	257



## Foreword

*Alhamdulillah.* Firstly, I would like to express my thanks and congratulations to the Editorial Board of *Esteem Academic Journal* of Universiti Teknologi MARA (UiTM), Pulau Pinang for their diligent work in helping to produce this second issue of volume 5. I also would like to thank the reviewers for the excellent vetting of the manuscripts. A special thanks to University Publication Centre (UPENA) of UiTM for giving us this precious opportunity to publish twice this year. In this bilingual science & technology and social sciences issue, similar to the first issue we managed to invite more reviewers from our university as well as other universities in Malaysia. In the near future, we will approach and invite more international reviewers to be in the Editorial Board in order to internationalize our journal. Again, this current issue remarks a new height of the journal standard.

In this issue, we have compiled another 15 interesting articles. The first article is entitled “Service Employees’ Acceptance of Hotel Front Office Systems: A Test of Technology Acceptance Model” written by Mohamad Abdullah Hemdi. The author makes an attempt to investigate the relationship between information system quality, perceived ease of use, perceived ease of usefulness and attitude towards use by adopting an extended technology acceptance model (TAM). This article also presents theoretical and practical contributions for hotel managers and hotel information system (HIS) practitioners in order to increase frontlines acceptance of HFOS. The second article by Ng Set Foong, Low Heng Chin and Quah Soon Hoe proposed a new estimator as an alternative of the Ordinary Least Squares Estimator for linear regression model. This new estimator is shown to have a reduction in mean squared error compared to the mean squared errors of the special case of Liu-type estimator and the Ordinary Least Square Estimator under certain conditions.

Shaira Ismail in her article studies the elements of business strategy for surviving in the franchising industry. The author concluded that the firm’s competitive advantages need to be explored and defined as a blueprint for business strategic planning. The extremely important factors contributing to a company’s competitive advantage are in relations to customers and products. The fourth article by Mah Boon Yih is primarily concerned about how the learner’s existing linguistic knowledge influences the course of English language development among Chinese ESL learners.

The use of English language presented in the form of written work from the samples of 12 students has manifested itself the impact of their L1 (Chinese) transfer in their second language acquisition.

The fifth article by Che Khairil Izam Che Ibrahim et al. surveyed the awareness on analyzing major determinants of goals and benefits in international construction market. Findings indicate that as Malaysian construction firms go international, determination of a firm's basic goals and long term benefits is a really important aspect in exploring international construction projects. Zulkifli Dahalan and Wahairi Mahmud in their article entitled "Pengurusan Perubahan Menurut Perspektif Islam" discuss how managing changes can strengthen an organization, in a way that is in accordance to Islam. Leaders play important role since the success of an organization depends on the leaders' ability to manage the changes.

Rahimin Affandi Abd Rahim et al. focused on the review of the development of Islamic science and technology framework in public universities. The authors concluded that the process and move in developing Islamic science and technology framework in universities is still a distant away from reaching its target. The eight article by Hoe Foo Terng, Cheun Heng Huat and Ho Wee Chee looks into the problems and difficulties in learning phrases and sentences in Mandarin language among non-Mandarin spoken students as well as the causing factors and the strategies to overcome the problems. The results show that students always make Mandarin grammar mistakes due to the influence of their mother tongue language, mistakes by opposing the logical, chronological or time, or carelessness.

The article entitled "The Influences of Gender, Courses and Speaking English at Home on Factors Contributing to Poor Spoken English" by Cheang Eng Kwong highlights the factors that contribute to the poor proficiency of spoken English among the diploma students in UiTM Pulau Pinang. The results of the study concluded that both internal and external factors have resulted in the poor use of spoken English among the students. The tenth article by Che Haslina Abdullah et al. is a result of a research on the students' perception on lecturers teaching Islamic Studies course. The results indicated a high percentage of students agree that the Islamic Studies lecturers have higher credibility.

The eleventh article by Roshaimizam Suhaimi and Jasni Sulung entitled "Konsep Asas Ilmu Perubatan Islam Menurut Ibn Sina" emphasizes on Ibn Sina's contributions in medical or medicine knowledge as well as the everlasting Islamic medical knowledge that is still being used until today although his name has not been properly recognized and acknowledged

by the West. Zulkifli Dahalan's article entitled "Pendidikan Islam dalam Pembelajaran Prasekolah: Kajian Terhadap Kurikulum Pengajaran Beberapa Prasekolah Terpilih" concentrates on the Islamic learning process and curriculum in selected kindergarten or preschool. The authors monitor the total learning hours for Islamic Studies course and other courses and suggested Islamic Studies course to be as a part of the preschool curriculum.

The article entitled "Peranan Pensyarah dalam Penambahbaikan Kualiti Pengajaran di UiTM" by Peridah Bahari and Fatimah Bahari discusses the role of lecturers in the development of higher learning as well as to enhance the quality of teaching. The fourteenth article discusses the conflict between Islamic civilization and Western civilization. The authors, Mohd. Hapiz Mahaiyadin and Khaliff Mu'ammarr A. Harris suggested that the Islamic civilization could coexist with the Western if the West is able to understand Islam and the Muslim society. However, the full understanding is difficult to achieve since Islam civilization is concerned about revealing the truth while the Western civilization is about concealing the truth. The last article entitled "Kedudukan Para Nabi, Malaikat, Jin dan Iblis Menurut Pemikiran Islam" written by Halipah Hamzah looks into the position of *nabi*, *malaikat*, *jin* and *iblis* from an Islamic point of view.

Mohd Aminudin Murad

*Chief Editor*

Esteem, Vol. 5, No. 2, 2009

(Science & Technology and Social Sciences)

# **Persepsi Pelajar Terhadap Kredibiliti Pensyarah Pendidikan Islam: Satu Kajian**

*Che Haslina Abdullah*

*Zulkefli Mohamad*

*Pusat Pemikiran dan Kefahaman Islam*

*Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia*

*Emel: haslina062@ppinang.uitm.edu.my*

*zuluitem@yahoo.co.uk*

*Siti Khalijah Majid*

*Fakulti Pengurusan dan Teknologi Pejabat*

*Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia*

*Emel: stxjah@pahang.uitm.edu.my*

*Saharani Abdul Rashid*

*Fakulti Sains Komputer dan Matematik*

*Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia*

*Emel: saharani@pahang.uitm.edu.my*

## **ABSTRAK**

*Pensyarah merupakan elemen penting dalam menjayakan inspirasi sesebuah institusi pengajian tinggi untuk mencapai misi dan visi dengan menumpukan peranannya sebagai penyumbang (input provider) sumber keilmuan serta menjadi model contoh yang terbaik. Sama ada disedari atau tidak, persepsi pelajar di dalam menilai kredibiliti pensyarahnya memberikan impak yang serius terhadap penerimaan mereka kepada “gurunya”. Kriteria ini menjadi begitu penting sehingga ia boleh mempengaruhi proses pembelajaran dan pengajaran di institusi pengajian tinggi. Fokus utama kajian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelajar menilai kredibiliti pensyarah Pendidikan Islam sebagai seorang pendidik yang berperanan membimbing dan membentuk anak didiknya menjadi insan berguna di dunia dan di akhirat.*



*Sebanyak 201 set soal selidik telah diedarkan kepada responden yang terdiri daripada pelajar UiTM Kampus Jengka. Soalan-soalan yang dikemukakan merangkumi empat dimensi utama iaitu kompetensi, dinamisme, kepercayaan dan perlakuan semasa pensyarah. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa peratusan yang tinggi menyokong bahawa pensyarah Pendidikan Islam mempunyai kredibiliti yang tinggi.*

**Kata kunci:** *persepsi pelajar, kredibiliti pensyarah, Pendidikan Islam, pengajaran, pembelajaran*

## **Pengenalan**

Para pensyarah merupakan ramuan penting di dalam resepi pendidikan di seluruh institusi pengajian tinggi. Banyak faktor yang mempengaruhi kualiti pengajaran seseorang pensyarah. Antaranya ialah keintelektualannya dari sudut epistemologi yang dimiliki, sifat, sikap, gaya persembahan pengajaran dan sebagainya. Kriteria-kriteria baik dan lengkap yang dimiliki oleh seseorang pensyarah akan memastikan pembelajaran menjadi lebih efisien dan efektif. Pensyarah yang dedikasi, komited pada tugas, berpengetahuan tinggi dan berintegriti dalam pelbagai bidang dapat menyumbang ke arah kegemilangan pelajar-pelajarnya. Ini bermaksud pensyarah mempunyai pengaruh yang sangat besar di dalam pengaliran pengetahuan kepada pelajar. Pelajar yang pintar lahir daripada pensyarah yang bijak. Oleh itu adalah wajar setiap pensyarah mempersiapkan diri mereka dengan keilmuan yang tinggi bagi melahirkan pelajar-pelajar gemilang di dalam akademik.

Peranan pensyarah terutama tenaga pengajar Pendidikan Islam sangat mencabar dewasa ini. Arus globalisasi yang melanda para remaja terutama pelajar-pelajar, meruntun para pensyarah dalam bidang ini memainkan peranan dan memikul tanggungjawab yang sangat berat ke arah melahirkan insan bertakwa dan berakhlak mulia. Insan yang dibentuk dengan acuan sebegini sahajalah yang akan berjaya mencorak masa depan diri, agama, bangsa dan negaranya ke arah mercu kejayaan dan kegemilangan di dunia dan akhirat.

Peranan pensyarah terutama tenaga pengajar Pendidikan Islam sangat mencabar dewasa ini. Arus globalisasi yang melanda para remaja terutama pelajar-pelajar, meruntun para pensyarah dalam bidang ini memainkan peranan dan memikul tanggungjawab yang sangat berat ke arah melahirkan insan bertakwa dan berakhlak mulia. Insan yang dibentuk dengan acuan sebegini sahajalah yang akan berjaya mencorak masa

depan diri, agama, bangsa dan negaranya ke arah mercu kejayaan dan kegemilangan di dunia dan akhirat.

## **Penyataan Masalah**

Majoriti pensyarah universiti termasuk pensyarah Pendidikan Islam di Universiti Teknologi MARA (UiTM) yang berkelulusan sama ada dari universiti tempatan atau luar negara, memulakan kerjaya mereka tanpa mempunyai asas pedagogi pengajaran (seperti yang dilakukan ke atas guru-guru pelatih di maktab perguruan). Apabila mereka memulakan profesion sebagai tenaga pengajar di dalam bidang keagamaan, mereka seakan mewarisi metod pengajaran yang telah diamalkan oleh guru-guru atau pensyarah mereka yang dahulu. Pentaqlidan atau ikutan kepada kaedah tersebut mungkin bersesuaian pada waktu dahulu tetapi tidak pada zaman ini. Sejarah membuktikan bahawa ketokohan ulama-ulama Islam silam dalam bidang pendidikan Islam dari pelbagai sudut tidak dapat ditandingi oleh para tenaga pengajar Pendidikan Islam masa kini. Pelajar lulusan sekolah agama atau pondok suatu ketika dahulu mempunyai ketinggian ilmu, kesopanan akhlak, penghayatan dan pengamalan terhadap apa yang dipelajari menjadikan mereka insan intelek dan bertakwa. Ini kerana didikan dan asuhan yang datang daripada para guru yang berkredibiliti dalam berbagai sudut telah memberi keberkatan dan menjadi contoh ikutan yang baik kepada pelajar. Senario berbeza antara dahulu dan kini dapat dilihat pada pencapaian kecemerlangan pelajar di dalam dua dimensi iaitu duniawi dan ukhrawi.

Sehubungan dengan itu, dalam konteks institusi pengajian tinggi masa kini beberapa isu telah timbul mengenai prestasi pelajar di dalam pembelajaran, masalah moral dan perkaitannya dengan pengajaran seseorang pensyarah itu. Kajian ini dibuat ke atas para pensyarah Pendidikan Islam UiTM Kampus Jengka bagi menyelidiki beberapa persoalan yang muncul iaitu adakah mereka mempunyai 1) kredibiliti sebagai pengajar yang unggul dan cemerlang serta pembimbing yang baik pada pandangan pelajarannya? Persoalan seterusnya ialah adakah mereka 2) boleh mengurus dan mengelola pelajar di bilik kuliah dengan bijak sehingga dapat merangsang proses pembelajaran yang berkualiti? Para pensyarah ini juga cuba dinilai dari segi adakah mereka menggunakan 3) strategi pengajaran dan motivasi yang betul untuk membantu kecemerlangan pelajar? Persoalan seterusnya ialah adakah mereka bertindak sebagai 4) 'role-model' kepada pelajar untuk menjadi insan

yang berakhlak mulia dan beriman sepertimana yang diamalkan oleh ilmuwan Islam terdahulu? Ini berikutan banyak gejala sosial yang melanda warga Kampus UiTM Jenaka sejak kebelakangan ini.

Kajian ini dibuat untuk mencari jawapan kepada permasalahan yang diutarakan di atas ke atas tenaga pengajar Pendidikan Islam agar mereka boleh menjadi pensyarah yang berketerampilan dan berwibawa di mata pelajar. Kajian ini juga cuba untuk mendapat respons daripada para pelajar mengenai perkara-perkara yang mereka rasakan perlu ada pada diri seseorang pensyarah Pendidikan Islam. Dapatan daripada kajian ini nanti diharap akan dapat membantu para pensyarah Pendidikan Islam mengubah, menokok tambah dan menambah baik segala kelemahan dan kekurangan di dalam berbagai sudut. Di samping itu, mereka juga diharap dapat menyempurnakan tanggungjawab yang telah diamanahkan dengan sebaik mungkin sehingga menjadi generasi pensyarah yang cemerlang dan mempunyai kualiti tersendiri. Mudah-mudahan kajian ini boleh menjadi satu garis panduan dalam merangka program latihan pensyarah Pendidikan Islam di masa akan datang.

## **Objektif Kajian**

Kajian yang telah dijalankan ini adalah berdasarkan kepada objektif-objektif berikut:

1. Mengukur persepsi pelajar terhadap kewibawaan pensyarah Pendidikan Islam di UiTM, Kampus Pahang.
2. Mengenal pasti kriteria-kriteria pensyarah Pendidikan Islam UiTM Pahang menurut perspektif pelajar.
3. Menyarankan tindakan perlu kepada pensyarah Pendidikan Islam UiTM Pahang ke arah penambahbaikan pengajaran dan pembelajaran.

## **Kajian Literatur**

Tenaga pengajar yang berkelayakan dan memiliki personaliti cemerlang menjadi teras utama pengukuhan keprofesionalan staf akademik di pusat-pusat pengajian tinggi. Kriteria utama ke arah keunggulan personaliti pensyarah ialah ilmu pengetahuan yang dimiliki, kemahiran dan sikap yang baik serta mempunyai kredibiliti mengagumkan di dalam pengajaran.

## **Kredibiliti Pensyarah**

Pakar pendidikan Reynolds (1992) berpendapat bahawa seorang pendidik yang baru melangkah ke alam pengajaran perlulah mempunyai pengetahuan yang meluas di dalam bidangnya, mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengenali pelajarannya, dan mempunyai kemahiran yang kukuh di dalam teknik mengajar. Sebagai pemudahcara pembelajaran pula, pensyarah seharusnya mempunyai kredibiliti yang mantap sebagai salah satu faktor penting kecemerlangan pensyarah. Kredibiliti dilihat dari empat dimensi utama iaitu ‘boleh dipercayai’, ‘kompetensi’, ‘dinamik’ dan ‘perlakuan semasa’.

## **Boleh Dipercayai**

Verderber dan Verderber (1995) menafsirkan ‘boleh dipercayai’ sebagai ‘mewujudkan keyakinan pada diri orang lain’. Elemen ini amat penting di dalam menjalinkan hubungan yang baik dan sihat di antara seseorang pensyarah dan muridnya. Guru/penyampai ilmu mestilah bersikap terbuka dan bersedia mengakui kelemahannya kerana melalui sikap begini dapat mencerminkan kejujuran dan keikhlasannya. Hasilnya akan mewujudkan rasa yakin pelajar terhadap seseorang guru/penyarah tersebut.

Untuk meningkatkan kepercayaan pelajar kepada pensyarah, Haskins dan Staudache (1987) mencadangkan semua maklumat yang disampaikan kepada para pelajar mestilah dengan penuh keikhlasan dan kejujuran. Di samping itu, pensyarah juga mesti menerangkan analisis, perbincangan dan bukti-bukti yang kukuh untuk memperkuatkan nilai kepercayaan pelajar terhadapnya. Senario ini akan membangkitkan lebih kepercayaan pelajar kepada pensyarah tersebut. Knight (2002), merumuskan di antara ciri-ciri yang melambangkan kebolehppercayaan seseorang guru/penyarah itu ialah mengotakan janji, memberikan maklum balas dengan segera kepada pelajar, memberi penerangan yang rasional terhadap pembahagian markah, bersikap adil dan saksama terhadap semua pelajar dan bersifat fleksibel.

## **Kompetensi**

Dimensi kedua yang berkait rapat dengan kredibiliti pensyarah ialah kompetensi. Menurut Haskins dan College (2000), kompetensi bukan sahaja melibatkan ilmu pengetahuan tetapi juga persepsi masyarakat umum mengenai tahap ilmu yang dimiliki, kebolehan untuk menguasai



ilmu tersebut serta keupayaan untuk menyampaikan ilmu secara berkesan oleh seseorang pensyarah. Penguasaan ilmu yang tinggi dan penyampaian maklumat secara efisien daripada seseorang pensyarah boleh meningkatkan lagi persepsi pelajar terhadap kompetensi pensyarahnya. Kesan daripada tanggapan positif pelajar kepada pensyarah boleh mewujudkan situasi pembelajaran yang kondusif kerana ia menggalakkan penglibatan dan minat mendalam pelajar terhadap sesuatu pelajaran.

Menurut Keamey dan Plax (1999), pensyarah juga mesti menyampaikan mesej yang bebas dari segala kesalahan iaitu dari sudut nahu (sebutan dan pertuturan) di samping mengekalkan '*eye-contact*' dengan pelajar. Dalam hal ini Brydon dan Scott (2000), mencadangkan agar pensyarah seharusnya membuat persediaan yang sempurna dan menyeluruh untuk ke kuliah dan menguasai topik pengajaran dengan baik dengan mengambil kira isu-isu utama, sumber-sumber yang relevan, bukti yang kukuh, bidasan-bidasan yang logik dan perbezaan pandangan mengenai topik yang dibincangkan. Pandangan ini sekali gus telah disokong sepenuhnya oleh Haskins dan College (2000).

## **Dinamisme**

Dinamisme merupakan faktor ketiga yang mempengaruhi kredibiliti seseorang pensyarah yang cemerlang. Larson (1992), menghuraikan dinamik sebagai 'meletakkan satu tahap di kalangan pendengar rasa kagum terhadap keperibadian yang menarik, cergas dan bertenaga yang dimiliki oleh penceramah'. Ianya berkait rapat dengan 'karisma' seseorang. Pensyarah yang dinamik dapat menguasai suasana pembelajaran dan berjaya menyampaikan syarahannya dengan penuh bersemangat. Begitu juga dengan pengendalian bilik kuliah, pensyarah mesti mampu menguasai persekitarannya dengan berupaya memberi 'tenaga' kepada persekitaran pembelajaran yang kondusif dan sekaligus akan merangsang proses pengajaran dan pembelajaran.

Beberapa perkara telah dikenal pasti mampu membantu meningkatkan dinamisme melalui komunikasi yang berkesan. Hostman (1989), berpendapat pensyarah seharusnya menggunakan gaya bercakap yang bersemangat dengan mengaplikasikan nada suara yang berbeza-beza agar tidak membosankan pelajar keseluruhannya. Redmond (2000), pula menambah bahawa mempelbagaikan pergerakan badan seperti pergerakan tangan, mimik wajah, '*eye-contact*' dan sebagainya serta mengelakkan dari menggunakan nada suara yang mendatar dan membosankan dapat mengatasi masalah rasa jemu pelajar terhadap pensyarahnya.

## **Perlakuan Semasa**

Dimensi ini berkait rapat dengan perbuatan atau tingkah laku pensyarah semasa proses pembelajaran sedang berlangsung. Haskins dan College (2000), menekankan perlakuan semasa dapat mempengaruhi pelajar menerima mata pelajaran yang sedang diajar sama ada secara mudah atau sukar. Pensyarah yang mempunyai perlakuan semasa yang baik tidak akan membiarkan 'halangan' wujud di antara beliau dan pelajarinya. Contohnya, pensyarah yang berdiri di belakang podium/rostrum telah melakukan perlakuan semasa yang negatif, di mana ia mewujudkan 'halangan' di antara dirinya dan para pelajar. Termasuk di dalam perlakuan semasa yang positif juga ialah ekspresi vokal yang memuaskan, senyuman dan mempunyai posisi badan yang relaks dan bersahaja ketika proses pengajaran berjalan (Richmond, Gorham dan McCrosky, 1987).

Menurut Richmond dan McCrosky (1992) lagi, di antara faktor yang boleh membantu meningkatkan perlakuan semasa yang baik ialah menjalinkan hubungan mata (*eye-contact*) dengan semua audien, menyampaikan syarahan dalam posisi bersahaja sama ada sambil berdiri atau duduk di hadapan kelas serta menggalakkan ekspresi verbal untuk menarik perhatian pelajar. Pandangan ini turut disokong oleh Frymier dan Thompson (1992).

Kejayaan seseorang pelajar bukan hanya terletak di bahu para pensyarahnya sahaja tetapi juga melibatkan tenaga dan usaha yang dikerah oleh pelajar itu sendiri. Kredibiliti pensyarah adalah salah satu faktor pemangkin ke arah kecemerlangan dan kegemilangan seseorang pelajar.

## **Kaedah Penyelidikan**

Kajian ini menggunakan beberapa kaedah berikut:

### **Instrumentasi dan Kaedah Pengukuran**

Instrumentasi dan kaedah pengukuran yang digunakan adalah berdasar kepada kajian-kajian lepas dan berkait rapat dengan permasalahan yang dikaji. Semua soalan adalah berdasar kepada kredibiliti yang telah diperincikan iaitu kompetensi, dinamisme, perlakuan semasa serta sikap 'boleh dipercayai' dan keterbukaan pensyarah sehingga boleh mewujudkan keyakinan pelajar terhadap dirinya.

The stem barks of *C. zeylanicum* were purchased from the wet market in Penang Island. The clean, dried, and finely chopped materials of 100 g were then extracted with 250 ml of chloroform (CHCl<sub>3</sub>) using the Soxhlet Apparatus. The crude extract was dried using a rotary evaporator.

### **Tinjauan Rintis**

Bagi memastikan soalan yang akan dikemukakan adalah boleh diterima pakai, maka satu tinjauan rintis telah dilaksanakan kepada kumpulan yang lebih kecil, yang terdiri daripada pelajar-pelajar UiTM cawangan Pahang.

### **Analisis Kebolehpercayaan (*Reliability Analysis*)**

Kebolehpercayaan (*Reliability*) adalah korelasi antara pemboleh ubah yang diceraip dan skor sebenar apabila pemboleh ubah tersebut merupakan satu pengukur yang kurang tepat atau kurang jitu bagi skor sebenar (Cohen dan Cohen, 1983).

### **Populasi dan Sampel**

Sampel bagi kajian ini adalah para pelajar yang terdiri daripada 6 buah fakulti iaitu 25.9% daripada fakulti Sains Gunaan (Diploma Pengurusan Ladang, Teknologi Perkayuan dan Sains), 16.4% daripada Fakulti Pengurusan dan Teknologi Pejabat, 15.9% daripada Fakulti Perakaunan (diploma dan ijazah Sarjana Muda), 18.9% daripada Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, 12.4% daripada Fakulti Kejuruteraan serta 10.5% daripada Fakulti Teknologi Maklumat dan Sains Kuantitatif. Seramai 201 orang pelajar telah dipilih untuk menjadi responden bagi kajian ini. Bagi memastikan kepelbagaian responden, kumpulan pelajar yang diambil adalah daripada bahagian dua hingga ke bahagian tujuh.

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dibuat melalui soal selidik yang telah diberikan kepada seramai 40 orang pensyarah yang dipilih untuk diedarkan kepada para pelajar. Seramai 201 orang responden telah memberikan maklum balas dalam kajian ini.

## Analisis Data

Penyelidik telah menggunakan SPSS 12.0 untuk menganalisis data yang diperolehi daripada responden.

## Hasil Kajian

Dapatan daripada penyelidikan telah dianalisis dan dibahagikan kepada lima bahagian iaitu: (1) Profil responden, (2) Kompetensi, (3) Dinamisme, (4) Boleh dipercayai dan (5) Perlakuan semasa pensyarah.

## Profil Responden

Seramai 201 orang responden telah terlibat di dalam kaji selidik ini. Peratusan pelajar daripada enam fakulti dinyatakan di dalam populasi dan sampel.

Jadual 1: Item yang Mengukur Kompetensi Pensyarah

Item	Min	Sisihan Piawai
1. Pensyarah mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidangnya.	5.16	0.809
2. Pensyarah menyediakan nota bertaip yang lengkap.	4.07	1.407
3. Pensyarah hadir tepat pada waktunya.	5.02	1.051
4. Pensyarah mempunyai minat yang mendalam terhadap pengajaran.	5.38	1.810
5. Pensyarah sentiasa bersedia bila ke kuliah.	4.93	0.974
6. Pensyarah tidak membuat rujukan kepada sumber lain.	2.21	1.283
7. Syarahan yang diberikan oleh pensyarah mudah difahami.	2.49	1.443
8. Pensyarah sentiasa memberi bimbingan akademik kepada pelajar.	4.83	1.102
9. Pensyarah berjaya mengaitkan agama dengan kehidupan dunia.	4.81	1.218
10. Pensyarah dapat memberikan penjelasan yang baik kepada pelajarinya.	4.92	1.038
11. Pensyarah dapat menjawab kesemua soalan yang dikemukakan oleh pelajar.	5.02	0.997
12. Pensyarah adalah seorang yang pakar di dalam bidangnya.	5.15	0.841

*Sumber:* Borang soal selidik tentang Kompetensi



Jadual 2: Item yang Mengukur Dinamisme Pensyarah

Item	Min	Sisihan Piawai
1. Pensyarah mengajar dengan bersungguh-sungguh.	5.14	0.975
2. Pensyarah mempunyai gaya persembahan yang menarik.	4.65	1.208
3. Pensyarah nampak yakin (confident) semasa memberikan syarahan.	5.19	0.942
4. Pensyarah menyampaikan syarahan dengan lancar.	5.24	0.903
5. Pensyarah menggunakan pelbagai versi pengajaran untuk menyampaikan ceramah.	4.43	1.173
6. Pensyarah seorang yang aktif di bilik kuliah.	4.53	1.192
7. Pensyarah menggunakan strategi yang berbeza-beza semasa menyampaikan ilmu.	4.46	1.187
8. Pensyarah menunjukkan minat yang mendalam terhadap topik yang diajar.	5.13	0.934
9. Pensyarah menggunakan bahasa yang kurang sopan.	1.43	0.914
10. Pensyarah hanya tahu bercakap tetapi tidak melakukannya.	1.83	1.064
11. Pensyarah menegur pelajar dengan bahasa yang kurang sopan.	1.65	1.236

*Sumber:* Borang soal selidik tentang Dinamisme

Jadual 3: Item yang Mengukur Kepercayaan Pensyarah

Item	Min	Sisihan Piawai
1. Pensyarah cenderung terhadap kecemerlangan pelajarannya.	4.93	1.131
2. Pensyarah menghormati pelajarannya.	4.97	0.851
3. Pensyarah ikhlas mengajar pelajarannya.	5.12	0.948
4. Pensyarah sering menasihati pelajarannya.	4.92	0.982
5. Pensyarah mengamalkan sikap mesra pelajar.	4.96	1.060
6. Pelajar rasa selamat bila bersama pensyarah ini.	4.89	1.009
7. Pensyarah mengotakan janji.	4.75	1.081
8. Pensyarah menyemak kertas soalan dan memberi markah dengan adil dan rasional.	4.84	1.060
9. Pensyarah mengamalkan sikap berat sebelah/pilih kasih.	1.72	1.155
10. Pensyarah pernah memalukan pelajar.	1.70	1.132
11. Pensyarah tidak menghormati pandangan pelajar.	1.77	1.212
12. Pensyarah mudah dibawa berbincang.	4.86	1.166
13. Pensyarah sentiasa menasihati pelajar di luar kelas.	3.78	1.386
14. Penyampaian pensyarah memberi kesan yang mendalam kepada pelajar.	4.48	1.158
15. Pensyarah hanya mengajar tanpa meminta pelajar melibatkan diri di dalam kelas.	2.44	1.326
16. Pensyarah mampu mengubah pelajar ke arah lebih positif.	4.90	1.097

*Sumber:* Borang soal selidik tentang Kepercayaan

Jadual 4: Item yang mengukur Perlakuan Semasa Pensyarah

	Item	Min	Sisihan Piawai
1.	Pensyarah sentiasa ramah mesra dengan pelajar.	5.12	1.058
2.	Pensyarah sentiasa berwajah serius di dalam kelas.	2.78	1.339
3.	Pensyarah bersikap garang ketika mengajar.	1.96	1.101
4.	Pensyarah sentiasa ceria semasa mengajar.	4.85	0.196
5.	Pensyarah mudah didekati pelajar.	4.93	1.086
6.	Pensyarah duduk ketika memberi syarahan.	2.37	1.401
7.	Pensyarah suka berjalan-jalan semasa menyampaikan syarahan.	4.20	1.324
8.	Perwatakan pensyarah membuatkan pelajar takut kepadanya.	2.00	1.223
9.	Pensyarah bersemangat semasa mengajar.	5.26	0.923

*Sumber:* Dari borang soal selidik mengenai Perlakuan semasa

## Hubungan Antara Jantina dan Program Terhadap Pendapat Pelajar dalam Menilai Kredibiliti Pensyarah

Bagi mengetahui sama ada faktor jantina dan juga program yang diikuti oleh pelajar mempengaruhi pendapat mereka dalam menilai kredibiliti pensyarah, Ujian Khi-Kuasa Dua telah dijalankan dan hasilnya telah diringkaskan dalam Jadual 5.

Berdasarkan kepada Ujian Khi-Kuasa Dua, didapati bahawa faktor jantina dan juga program yang diikuti oleh para pelajar tidak mempengaruhi pendapat mereka sama ada positif atau negatif dalam

Jadual 5: Hubungan Antara Jantina dan Program Terhadap Pendapat Pelajar dalam Menilai Kredibiliti Pensyarah

Faktor	Dimensi	Nilai Khi- Kuasa Dua	Nilai keertian
Jantina	Kompetensi	0.404	0.525
	Dinamisme	0.303	0.582
	Boleh dipercayai	0.083	0.773
	Perlakuan semasa	0.030	0.864
Program	Kompetensi	9.200	0.513
	Dinamisme	7.102	0.716
	Boleh dipercayai	10.910	0.365
	Perlakuan semasa	12.010	0.284

menilai kredibiliti para pensyarah Pendidikan Islam bagi semua dimensi iaitu Kompetensi, Dinamisme, Boleh Percaya dan Perlakuan Semasa. Ini dapat dilihat pada nilai keertian yang lebih besar berbanding nilai alpha (aras keertian) yang digunakan iaitu 0.05 atau 5 peratus.

## **Rumusan**

Seramai 201 orang responden telah diambil dari enam fakulti iaitu bermula semester kedua hingga ketujuh manakala pelajar semester satu tidak dimasukkan di dalam kumpulan responden memandangkan masing-masing tidak mempunyai pengalaman mengenai kredibiliti pensyarah yang diinginkan kerana belum mengadakan interaksi dan komunikasi yang aktif dengan pensyarah.

## **Kompetensi**

Hasil dapatan dari dimensi ini menunjukkan bahawa majoriti pelajar mengakui bahawa pensyarah Pendidikan Islam mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidang keagamaan. Ini dapat dibuktikan melalui minat yang ditunjukkan secara mendalam oleh setiap pensyarah terhadap pengajaran yang disampaikan. Pensyarah yang mempunyai ilmu pengetahuan yang mendalam dan dapat pula menyampaikannya secara berkesan secara tidak langsung dapat menarik minat para pelajar terhadap subjek yang diikuti dan ini merupakan faktor yang penting ke arah peningkatan kualiti pembelajaran para pelajar di dalam kursus Pendidikan Islam. Kebanyakan pelajar dewasa ini dapat membezakan di antara pensyarah yang mempunyai persediaan yang konsisten dan rapi sama ada sebelum atau ketika berada di dalam kelas berbanding dengan pensyarah yang mempunyai sikap di sebaliknya. Persediaan dari segi mental mahupun spiritual amat penting bagi seseorang pensyarah kerana ia secara tidak langsung dapat mempengaruhi pembelajaran dan pengajaran yang ingin disampaikan.

Keinginan yang tinggi di kalangan pelajar terhadap pensyarah yang menepati waktu ke kuliah menunjukkan bahawa mereka begitu perihatin terhadap masa. Kelewatan pensyarah ke kelas boleh mengganggu waktu pembelajaran dan ini akan memberi kesan dari sudut etika pensyarah, menghabiskan silibus dalam tempoh yang ditetapkan, semangat pelajar untuk belajar dengan lebih ceria dan sebagainya. Justeru itu, para pensyarah dikehendaki memantapkan diri di dalam pelbagai aspek kerana

ianya menjadi satu ukuran untuk menilai sama ada pensyarah itu mempunyai ciri kompeten atau sebaliknya.

### **Dinamisme**

Dari sudut dinamisme pensyarah pula, para pelajar lebih cenderung kepada pensyarah yang menunjukkan minat yang mendalam di dalam semua topik yang diajar. Jika seseorang pensyarah mahir di dalam kursus yang diajar, sudah pasti penyampaian pengajarannya berjalan dengan lancar dan mempesonakan. Ini akan menarik minat pelajar untuk lebih menumpukan perhatian kepada topik yang dipelajari. Pelajar juga gemar terhadap pensyarah yang mempunyai sikap dedikasi dan bersungguh-sungguh ketika proses pengajaran berlangsung. Kesungguhan mereka dapat dilihat daripada keyakinan yang diserlahkan melalui gaya persembahan yang menarik, penggunaan bahasa yang sopan serta menggunakan pelbagai versi di dalam pengajaran. Pelajar lebih berminat jika pensyarah mengguna pakai kepelbagaian bahasa seperti bahasa Inggeris dan Arab selain bahasa Melayu. Kesannya akan menimbulkan keseronokan kepada pelajar di samping menambah pengetahuan mereka dalam pelbagai bahasa.

### **Kepercayaan**

Menyentuh mengenai ciri kepercayaan pensyarah pula, para pelajar bersetuju bahawa pensyarah Pendidikan Islam adalah pensyarah yang boleh dipercayai berdasarkan kepada akhlak mulia yang ditonjolkan oleh mereka. Sehubungan dengan ini juga, pensyarah telah mengamalkan prinsip mesra pelajar dan sentiasa bersikap terbuka dengan mereka. Pelajar telah menjadikan pensyarah sebagai tempat mengadu pelbagai masalah dan meminta nasihat dalam banyak perkara. Dengan kredibiliti kepercayaan yang ada pada pensyarah beginilah, menjadikan pelajar lebih telus, bersemangat dan sering menunjukkan reaksi yang positif terhadap tenaga pengajarnya. Kesannya mereka sangat bersetuju bahawa semua penerangan yang diberikan oleh pensyarah meninggalkan kesan yang mendalam dan berguna kepada mereka pada masa hadapan.

### **Perlakuan Semasa**

Melihat dari aspek perlakuan semasa pensyarah, para pelajar suka kepada pensyarah yang sentiasa ceria dan ramah sama ada di dalam atau di luar



kelas. Sikap sebegini perlu diamalkan oleh setiap pensyarah kerana ia akan lebih merapatkan hubungan dengan pelajar serta dapat menghasilkan interaksi yang positif di antara kedua pihak. Pelajar selaku golongan remaja sentiasa memerlukan seseorang yang boleh dipercayai dan mendampingi mereka terutama apabila mereka mengalami sebarang permasalahan atau ditimpa sesuatu musibah. Pelajar juga suka kepada pensyarah yang banyak membuat pergerakan di dalam kelas berbanding dengan hanya mengambil posisi tertentu seperti duduk di hadapan kelas. Dari sudut psikologi, pelajar akan merasa lebih yakin, dihormati dan yang paling penting keberadaannya dirasai oleh pensyarah yang mengajarnya di saat itu.

## **Cadangan dan Perbincangan**

Hasil dapatan daripada kajian ini, beberapa cadangan dapat dibuat dari dua perspektif. Pertama dilihat dari sudut peranan pensyarah Pendidikan Islam itu sendiri ke arah pembangunan diri dan peningkatan kerjaya serta keduanya pihak pengurusan atasan yang terbabit untuk memperolehi satu kaedah berkesan dalam membantu institusi melahirkan pensyarah yang berkredibiliti di dalam segala bidang. Akhir sekali, cadangan terhadap kaedah penyelidikan ini boleh diperbaiki untuk kepentingan bersama.

Pensyarah Pendidikan Islam adalah ilmuwan agama yang sentiasa dihormati oleh setiap lapisan masyarakat terutama para pelajarannya sendiri. Untuk itu, sepatutnya mereka menjadi idola kepada insan-insan yang lain terutamanya kepada pelajar di dalam berbagai bidang kerana mereka sentiasa dipandang dan dianggap sebagai '*role-model*' oleh mereka. Dalam hal ini, Allah SWT berfirman (Surah al-Ahzab, ayat 21) dengan maksud, "Sesungguhnya Rasulullah adalah contoh tauladan terbaik bagi kamu, iaitu golongan yang mengharap Allah dan balasan akhirat ...". Justeru itu, ilmuwan Islam seharusnya menjadikan Rasulullah SAW sebagai model terulung kerana mereka juga dianggap sebagai pewaris kepada para nabi. Kebaikan budi pekerti, kesopanan tutur kata, ketepatan waktu, komitmen yang tinggi dalam tugas yang diamanahkan, adil terhadap pelajar adalah antara faktor-faktor penting untuk menjadikan pengajaran lebih bermakna. Pensyarah jangan hanya bijak mengeluarkan kata-kata tetapi mereka sendiri tidak mengotakan apa yang dikata. Jika fenomena ini berlaku, sudah pasti kredibiliti pensyarah Pendidikan Islam akan dipandang negatif dari persepsi masyarakat terutama pelajar-pelajarnya. Ibu bapa sekarang kebanyakannya bekerja dan tidak dapat menjadi contoh

ikutan (*role-model*) bagi anak-anak. Oleh itu para guru/pensyarah seharusnya mengambil alih tugas '*role-model*' kepada pelajar (Gill, 1978). Tambahan lagi, semasa pelajar-pelajar berada di asrama/IPTA masa mereka banyak dihabiskan dengan pensyarah berbanding dengan ibu bapa dan keluarga.

Bagi pihak pengurusan pula, maklumat yang diperolehi hasil dari kajian ini boleh diguna pakai untuk mengenal pasti peluang-peluang latihan yang boleh disarankan kepada kakitangan akademik ke arah meningkatkan mutu pengajaran mereka. Kesedaran terhadap ciri-ciri positif seperti kompetensi, dinamisme, kepercayaan dan perlakuan semasa pensyarah merupakan parameter utama yang perlu dimiliki oleh setiap tenaga akademik lebih-lebih lagi pensyarah Pendidikan Islam agar ianya menjadi amalan demi menjadikan UiTM sebuah institusi pengajian tinggi yang bertaraf dunia.

## **Kesimpulan**

Pensyarah Pendidikan Islam merupakan sebahagian entiti yang sangat penting di dalam pembangunan dan kejayaan seseorang mahasiswa/siswi sama ada dari aspek fizikal, intelek, emosi apatah lagi dari sudut kerohaniannya. Pelbagai cabaran di dalam arena pendidikan dewasa ini menuntut pensyarah Pendidikan Islam menggembling tenaga dengan lebih bersungguh di dalam memastikan kelangsungan sistem pengajaran dan pembelajaran Pendidikan Islam agar terus diminati oleh pelajar. Para pensyarah Pendidikan Islam juga seharusnya menjadi contoh pendidik terbaik kepada pelajar dengan menjadikan Asmaul Husna dan sifat-sifat Rasulullah SAW sebagai panduan di dalam kerjaya mereka sebagai pensyarah.

## **Rujukan**

- Brydon, S. R., & Scott, M. D. (2000). *Between one and many: The art and science of public speaking* (3<sup>rd</sup> ed.). Mountain View, CA: Mayfield Publishing Co.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Multiple regression/correlation for the behaviorial sciences* (2<sup>nd</sup> ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum Associates.

- Frymier, A. B., & Thompson, C. A. (1992). Perceived teacher affinity-seeking in relation to perceived teacher credibility. *Communication Education, 41*.
- Haskins, W. A., & Staudacher, J. M. (1987). *Successful public speaking: A practical guide*. Glenview, IL: Scott, Foresman and Co.
- Hostman, L. (1989). The evaluative consequences of hedges, hesitations, and intensifiers: Powerful and powerless speech Styles. *Human Communication Research, 15*.
- Kearney, P., & Plax, T. G. (1999). *Public speaking in diverse society* (2<sup>nd</sup> ed.). Mountain View, CA: Mayfield Publishing Co.
- Larson, C. U. (1992). *Persuasion: Reception and responsibility* (6<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.
- McCrosky, J., & Richmond, V. P. (1992). Increasing teacher influence through immediacy. In V. P. Richmond & J. C. McCrosky (Eds.). *Power in the classroom: Communication, control, and concern, 45*.
- Okpala, O. C., Smith, F., & Ellis, R. (2000). *A clear link between school and teacher characteristics, student demographics and student achievement education, 120*.
- Pedhazur, E. J., & Schmelkin, L. P. (1981). *Measurement, design and analysis*. Hillsdale, N.J: Lawrence Erlbaum Publishers.
- Redmond, M. V. (2000). *Communication: Theories and application*. Boston, MA: Houghton Mifflin Co.
- Richmond, V. P., Gorham, J. S., & McCrosky, J. (1987). The relationship between selected immediacy behaviors and cognitive learning. In M. McLaughlin (Ed.), *Communication Yearbook, 10*. Beverly Hills, CA: Sage.

*Tafsir pimpinan al-Rahman kepada pengertian al-Qur'an.* (1990).  
Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri Malaysia.

Verderber, R. F., & Verderber, H. S. (1995). *Inter-act: Using interpersonal communication skills* (3<sup>rd</sup> ed.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.